

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN KARTU TELKOMSEL SIMPATI
PADA WARGA RW 008 KELURAHAN CEMPAKA BARU
JAKARTA PUSAT**

RICKY EKO PUTRANTO

8135087936



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JURUSAN EKONOMI ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2013

***THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH
CUSTOMER LOYALTY CARD TELKOMSEL SIMPATI IN
CITIZEN OF 008 RW CEMPAKA BARU, CENTRAL JAKARTA***

RICKY EKO PUTRANTO

8135087936



**This Thesis is Presented to Fullfil One Of The Requirement in Holding Bachelor
Of Education Degree At Economic Faculty State University Of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF TATA COMMERCIAL EDUCATION

MAJOR ECONOMIC AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2013

ABSTRAK

Ricky Eko Putranto. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Simpati, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Simpati Pada Warga RW 008 Kelurahan Cempaka Baru Jakarta Pusat.

Penelitian ini dilakukan di RW 008 Kelurahan Cempaka Baru Jakarta Pusat, selama 5 bulan terhitung dari bulan Februari sampai bulan juni 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW 008 Kelurahan Cempaka Baru Jakarta Pusat. Sampel yang diambil sebanyak 44 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk (Variabel X) Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 40 butir pernyataan setelah divalidasi, terdapat 7 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 33 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 20 butir pernyataan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 17 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,929 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,895.

Uji persyaratan analisis yaitu Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 8,48 + 0,439 X$. uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,084$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 44$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,134, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,39 < 2,70$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $26,64 > 4,07$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,623$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 5,16$ dan $t_{tabel} = 1,68$ pada taraf signifikan dan $dk = 42$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,623$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 38,81%, yang menunjukkan bahwa 38,81% Loyalitas Pelanggan ditentukan oleh Kualitas Pelayanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Simpati pada warga RW 008, Kelurahan Cempaka Baru, Jakarta Pusat.

ABSTRACT

Ricky Eko Putranto. *The Relationship Between Service Quality with Customer Loyalty Card Telkomsel Simpati, Scription. Jakarta: Business Administration Study Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, July 2013.*

This study aims to obtain empirical data and facts are valid, valid and credible about whether there is a relationship between the Service Quality with Customer Loyalty Card Telkomsel Simpati in Citizens 008 RW Cempaka Baru, Central Jakarta.

The research was conducted in 008 RW Cempaka Baru, Central Jakarta, during the five months from Februari to june 2013. The method used is a survey method with the correlational approach. The sampling technique used is simple random technique. The population in this study were 008 Cempaka Baru, Central Jakarta. Samples taken as many as 44 persons, and carried out with the test requirements analysis.

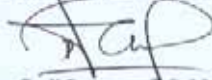
To capture the data from the two variables used questionnaires likert scale model for Service Quality (X variable) and the Customer Loyalty (Y variable). Previous instruments used to test the construct validity in advance, for both variables. For a variable X 40 grain question once validated, there are 7 items that drop questions, while meeting the criteria or consists of 33 items valid question. For variable Y, of the 20 items questionnaire once validated, there are 3 items drop questions, while meeting the criteria or consists of 17 items valid question. Calculation of reliability of both variables using Cronbach alpha formula. The results of the X variable reliability of 0,929 and the reliability of the results of the Y variable by 0,895.

Test requirements analysis, the resulting regression equation is $\hat{Y} = 8,48 + 0,439 X$. Normality Test regression error estimated Y over X with the test result liliefors $L_{count} = 0,084$, while L_{table} for $n = 44$ at 0.05 significance level is 0.134, as $L_{count} < L_{table}$ the error estimates Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$, is $1,39 < 270$, so it was concluded that the linear equation. Test the significance of regression produces $F_{count} > F_{table}$, is $26,64 > 4,07$, meaning that the regression equation is significant. The correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,623$ correlation significance test is then performed using t-test and the resulting $t_{count} = 5,16$ and $T_{table} = 1,68$ at significance level and $dk = 42$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,623$ is significant. The coefficient of determination were obtained for 38,81%, which indicates 38,81% that the Service Quality is determined by the Customer Loyalty.

Results from this study indicate there is a positive relationship between Service Quality with Customer Loyalty Card Telkomsel Simpati In Citizens 008 RW Cempaka Baru, Central Jakarta.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana F.S, M.Bus
Nip. 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	TandaTangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua Penguji		11 Juli 2013
2. <u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		11 Juli 2013
3. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		11 Juli 2013
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Pembimbing I		11 Juli 2013
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		11 Juli 2013

Tanggal Lulus : 11 Juli 2013.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2013

Yang membuat pernyataan

Materai Rp 6.000,00



LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*Cukup Dengan Pemikiran yang Baik dan Jalan yang Benar Untuk Mencapai
Kesuksesan*

*Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi
jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi
kesalahan lagi.*

Persembahan :

Skripsi ini ku persembahkan untuk..

- Bapak dan Mama, Adik, Papah, Mamah, serta saudara – saudara yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan ketulusannya serta dukungan moril dan materil yang tak terhitung banyaknya yang diberikan demi kesuksesanku.
- Adinda Dewi Inthan Pandhini yang tak pernah lelah memberikan semangat, perhatian dan dukungannya.
- Sahabat dan teman terbaik selama kuliah, Imam, Bowo, Utom. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik untuk kalian.
- Sahabat dan rekan satu kelas Tata Niaga 2008 yang telah lulus sebelum saya, terimakasih atas bimbingan tambahan, support dan berbagi pengalamannya mengenai skripsi ini.
- Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, semangat dan bantuan yang sudah kalian berikan.

***SUDAH SAATNYA SAYA HARUS BERJUANG UNTUK
MEMBANGKITKAN KEHIDUPAN DI KELUARGA SERTA
MENJADI ANDALAN DAN PANUTAN UNTUK BISA
MEMBAHAGIKAN DAN MEMBANGGAKAN ORANG TUA***

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Ketua RW dan seluruh warga RW 008 Kelurahan Cempaka Baru, Jakarta Pusat yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
6. Kepada yang tercinta Bapak, Mama, adik, dan saudara yang telah memberikan doa, kasih sayang, bantuan dorongan dan nasihat yang telah diberikan serta dukungan baik moril maupun materil.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2013

Ricky Eko Putranto